

Laura Rintamäki

TYÖTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS MERIKARVIAN
SEURAKUNNALLE

Liiketalouden koulutusohjelma
Yritysviestinnän suuntautumisvaihtoehto
2011



Työtyytyväisyystutkimus Merikarvian seurakunnalle

Rintamäki, Laura
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Syyskuu 2010
Katajamäki, Outi
UDK:
Sivumäärä: 40

Asiasanat: työtyytyväisyys, viestintätyytyväisyys, sisäinen viestintä, ulkoinen viestintä, esimiesviestintä

Tämän opinnäytetyön aiheena oli Merikarvian seurakunnan henkilöstön työtyytyväisyys. Tavoitteena oli selvittää millainen työilmapiiri yhteisössä sijaitsee tällä hetkellä ja kuinka siitä tekisi vielä paremman tulevaisuutta ajatellen.

Työtyytyväisyys on tärkeä tekijä työn sujuvuuden ja viihtymisen kannalta. Se heijastaa siihen, kuinka motivoitunut työntekijä on antamaan oman panoksensa työntekoon. Työ- ja viestintätyytyväisyyden tutkiminen on tärkeää, sillä sen avulla pystymme kehittämään ja parantamaan omia työolosuhteita sekä vaikuttamaan työn mielekkyyteen.

Tutkimus suoritettiin henkilöstölle lähetetyn työtyytyväisyyskyselyn perusteella. Kyselylomakkeessa oli eri otsikoiden alle liitetty kyselysarjoja, joilla pyrittiin hahmotamaan ongelmakohdat tyytyväisyydessä. Jokaisella vastaajalla oli myös mahdollisuus omin sanoin kertoa mielipiteensä työtyytyväisyydestä.

Kyselylomakkeen avulla saaduista tuloksista kävi ilmi, että työtyytyväisyys henkilöstön keskuudessa on yleisesti hyvä, mutta muutamaa osa-aluetta parantamalla siitä saataisiin vielä parempi. Ongelmakohtia löytyi viestinnästä, vuorovaikutuksesta ja johtamisesta. Tutkimuksesta saatujen tuloksien perusteella oli helppo ryhtyä pohtimaan parannusehdotuksia. Lopussa olevat parannusehdotukset koskevat sisäistä-, ulkoista- ja muutosviestintää, esimiesviestintää, keskustelua ja ristiriitojen käsittelyä työpaikalla. Tämän lisäksi olen laatinut teoria-osuuden viestintätyytyväisyydestä.

Job Satisfaction in Evangelical parish of Merikarvia

Rintamäki, Laura

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in business economics

September 2010

Katajamäki, Outi

UDC:

Number of pages: 40

Key words: job satisfaction, communication satisfaction, internal and external communication, superior communication

The purpose of this thesis was job satisfaction in Evangelical parish of Merikarvia. The goal of this thesis was to find out and improve the current condition of work contentment in Evangelical parish of Merikarvia.

Job satisfaction is a crucial element in work flow and satisfaction. It reflects to how motivated employees are to give their input on work. Job and communication satisfaction research are important to help us develop and improve our work conditions and to further improve our meaning of work.

The study was carried out by sending job satisfaction study form to employees. In the study form different topics had series of questions to perceive job satisfaction problems in the community. Each respondent also had a chance to answer in their own words how they feel about the community's job satisfaction.

The results from the study form transpired that job satisfaction is generally good. Improving a few areas it would be even better. Problems are face in communication, interaction and leadership. The results from the study are an easy way to start pondering improvements. The improvement suggestions in the end concerns internal and external communication as well as transform communication, superior communication, conversation and dealing with conflicts at the workplace. Additionally I have conducted a theory part on communication satisfaction.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	6
2 MERIKARVIAN SEURAKUNTA	7
2.1 Taustat.....	7
2.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat.....	7
2.3 Aiheen rajausta	8
2.4 Tutkimuksen toteutus.....	8
3 TYÖTYYTYVÄISYYS.....	8
3.1 Teoriaa.....	8
3.1.1 Herzbergin kahden faktorin teoria.....	10
3.2 Viestintä.....	10
3.2.1 Viestinnän suunnitteluprosessi.....	11
3.3 Kyselylomake	12
3.3.1 Kysymykset.....	13
3.3.2 Vastaukset	13
3.4 Saatekirje..	13
4 TUTKIMUSTULOKSET	14
4.1 Tutkimuksen esittely.....	14
4.2 Tutkimustulokset	14
4.2.1 Työolosuhteet.....	15
4.2.2 Vuorovaikutus	15
4.2.3 Johtaminen	16
4.2.4 Työn sisältö	17
4.2.5 Kannusteet ja kehittäminen	18
4.2.6 Viestintä	18
4.2.7 Työyhteisö.....	19
4.3 Johtopäätökset.....	20
4.4 Yhteenveto	20
5 POHDINTA	21
5.1 Tutkimustulosten pohdintaa.....	21
5.2 Parannusehdotukset	21
5.2.1 Ristiriidat työpaikalla	21
5.2.2 Esimiesviestintä.....	24

5.2.3 Keskustelu	26
5.2.4 Sisäinen viestintä.....	28
5.2.5 Muutosviestintä	30
5.2.6 Ulkoinen viestintä	32
5.2.7 Viestintätyytyväisyys	34
5.3 Tutkimuksen luotettavuus.....	35
5.4 Opinnäytetyön prosessista	35
LÄHTEET	37
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee työtyytyväisyyttä. Tutkimus on suoritettu Merikarvian seurakunnan työntekijöiden keskuudessa. Opinnäytetyön alussa on käsitelty teoriaa työ- ja viestintätyytyväisyydestä ja työn lopussa on käsitelty tutkimuksen tuloksia sekä parannusehdotuksia.

Valitsin tämän aiheen opinnäytetyökseksi sen vuoksi, että olen itse ollut kahtena kesänä Merikarvian seurakunnassa töissä. Olen työskennellyt Merikarvian seurakunnan puistotyöntekijänä sekä Merikarvian seurakunnan kirkkoherranvirastossa. Tämän vuoksi halusin tutkia Merikarvian seurakunnan työntekijöiden työtyytyväisyyttä.

Työtyytyväisyys on tärkeä asia työpaikalla. Sen avulla mitataan työn mielekkyyttä sekä työntekijän motivaatiota tehdä työnsä hyvin. Työtyytyväisyys korostaa työntekijän sitoutumista työhönsä. Mikäli työntekijä ei ole tyytyväinen työhönsä tai työympäristöönsä, ei hän koe tarvetta panostaakaan omaan työhönsä. Ei siis ole aivan yhden-
tekevää, miten hyvin viihdymme omassa työssämme ja työyhteisössämme.

Valitsin tutkimuksen kohteeksi Merikarvian seurakunnan vakituiset työntekijät, sillä halusin saada kuvan työtyytyväisyydestä niin sanottujen vanhojen työntekijöiden keskuudessa. Pitkäaikaiset, vakituiset työntekijät ovat työyhteisössä niitä, jotka pystyvät muodostamaan kuvan siitä millainen työtyytyväisyys työpaikalla on ollut ennen ja millainen se tulee olemaan tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Merikarvian seurakunnan työtyytyväisyyden tämän hetkinen tila ja löytää mahdollisiin ongelmakohtiin parannusehdotuksia ja kehittämisideoita.

2 MERIKARVIAN SEURAKUNTA

2.1 Taustat

Merikarvian seurakunta sijaitsee Merikarvian kunnassa, Satakunnan maakunnassa, Länsi-Suomessa. Merikarvian naapurikuntia ovat muun muassa Isojoki, Kristiinankaupunki, Noormarkku ja Pori. Merikarvian seurakunta kuului Ulvilan emäseurakuntaan 1600-luvun alkuun asti. Pietari Brahe erotti Merikarvian omaksi kirkkoherrakunnaksi vuonna 1639. Katolisella ajalla merikarvialaiset olivat rakentaneet oman Pyhän Birgitan kappelin. Ensimmäinen varsinainen luterilainen kirkko valmistui itsenäiselle seurakunnalle vuonna 1667. Tämä kirkko sijaitsi Papinniemellä, jolla ovat sijainneet kaikki myöhemmätkin kirkot. Merikarvian seurakunnan toimitiloihin kuuluvat muun muassa edellä mainittu kirkko, seurakuntatalo ja kappeli. Seurakuntatalon tiloissa sijaitsevat kirkkoherranvirasto, taloustoimisto, nuorisotoimisto, diakonissan vastaanotto, pappien vastaanottotilat, lasten kerhojen toimitilat sekä seurakuntasalit. Merikarvian seurakunta omistaa myös Nuortenniemen leirikeskuksen, joka on kesäkäytössä. Leiritoiminnan ohessa leirikeskusta vuokrataan myös yksityishenkilöille erilaisten tapahtumien viettoon. Merikarvian seurakunnan henkilökuntaan kuuluu 11 työntekijää. Jokaisella työntekijällä on oma toimenkuvansa Merikarvian seurakunnassa.

2.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat

Opinnäytetyö käsittelee Merikarvian seurakunnan työtyytyväisyyttä. Tavoitteena on työtyytyväisyyden kehittäminen työyhteisössä. Lähtökohtana oli selvittää kyselylomakkeen ja teorian avulla, miten työtyytyväisyyttä tulisi parantaa ja kehittää. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, kyselylomaketta ja kyselylomakkeen lopussa olevia kvalitatiivisia avoimia kohtia. Kyselylomakkeen kysymykset selvittivät taustatiedot ja henkilöstön työtyytyväisyyden. Lomakkeen avulla pyrittiin saamaan esille, miten henkilöstö kokee lomakkeessa olevat asiat ja kuinka niitä tulisi kehittää. Kyselylomake jaettiin maaliskuussa 2009 kaikille työntekijöille. Vastauksia tuli takaisin 9 kappaletta ja vastausprosentti oli 81,8 %.

2.3 Aiheen rajaus

Aihe on rajattu koskemaan Merikarvian seurakunnan henkilöstön työtyytyväisyyttä. Työntekijöistä suurin osa on naisia, joten sukupuolta ei kysytty lomakkeessa. Tällä ei ollut merkitystä tutkimuksen tuloksiin. Jokaiselle työntekijälle jaettiin työtyytyväisyyskyselylomake maaliskuussa 2009 ja vastausaikaa kyselyyn annettiin reilu viikko. Vastausinnokkuutta löytyi ja kyselyyn vastattiin nopeasti. Teoriaosuus tutkimuksessa on rajattu käsittelemään työtyytyväisyyttä ja siihen liittyvää viestintätyytyväisyyttä.

2.4 Tutkimuksen toteutus

Työtyytyväisyystutkimus toteutettiin kyselylomakkeen ja teorian avulla. Merikarvian seurakunnan työntekijöille jaettiin maaliskuussa 2009 kyselylomake, joka sisälsi 33 kysymystä koskien työtyytyväisyyttä. Lomakkeessa oli myös varattu tilaa omille ajatuksille ja mielipiteille koskien työtyytyväisyyttä. Vastausaikaa annettiin reilun viikon verran.

3 TYÖTYTYVÄISYYS

Työ on moniulotteinen käsite, jolla tarkoitetaan ihmisen toimia hankkia elanto vallitsevassa taloudellisessa ja sosiaalisessa ympäristössä. Nykyisin työ koetaan myös oman itsensä toteuttamiseksi. Työ on myös yksi keskeisimmistä arvostuksen kriteereistä. Yleisesti työ merkitsee ihmiselle vaikuttamista, osallistumista ja sitoutumista yhteiskuntaan, sekä kehittymismahdollisuutta. Työtyytyväisyys vaikuttaa siihen, kuinka mielekkääksi oma työ koetaan. Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan yksilön työhön asennoitumiseen liittyvien tekijöiden yhteissummaa.

3.1 Teoriaa

Työtyytyväisyys tarkoittaa subjektiivisesti koettua sopeutumisen astetta työssä. Työtyytyväisyys ei siis kuvaa työympäristöä vaan henkilön tyytyväisyyttä työympäris-

töönsä. Työtyytyväisyyteen voivat vaikuttaa monet tekijät, kuten se, missä määrin työntekijä voi työssään tyydyttää tarpeitaan ja miten hyväksi työ, työympäristö, vaikutusmahdollisuudet ja palkka koetaan. Työtyytyväisyys kuvaa työntekijän käsitystä niistä palkkioista, jotka hän on jo saanut. Tyypillisimmillään työtyytyväisyyttä tutkitaan materiaalistien mittareiden, kuten palkan, työsuhde-etujen, työvälineiden ja – ympäristön, etenemismahdollisuuksien ja työn jatkuvuuden kautta. Tunnetuimpia työtyytyväisyysteorioita on Herzbergin kahden faktorin teoria.

Työtyytyväisyyttä on lähestytty tutkimalla ihmisen odotuksia omaan työhönsä ja työympäristöään kohtaan. Kyse on myös siitä miten hyvin työyhteisö pystyy vastaamaan näihin odotuksiin. Keskeisiä työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat osallistuva ongelmanratkaisu, työn rikastaminen, innovatiiviset palkitsemisjärjestelmät ja työympäristön kaikinpuolinen kehittäminen.

Pincus (1986) oli sitä mieltä, että nimenomaan vuorovaikutukseen liittyvän viestinnän onnistuminen oli yhteydessä työtyytyväisyyteen. Pincus osoitti, että 1) henkilöstön kokemukset yhteisönsä viestinnästä ovat vahvasti sidoksissa sekä työtyytyväisyyteen että työsuoritukseen, 2) esimiesviestintä, viestintäilmasto ja henkilökohtainen palaute ovat tärkeimmät tekijät sekä työtyytyväisyyden ja viestintätyytyväisyyden että viestinnän ja työsuorituksen välisessä riippuvuudessa, 3) esimies-alaisviestinnän toimivuus on tärkein työtyytyväisyyden tekijä ja 4) työntekijän ja ylimmän johdon välisen viestinnän onnistuminen on riippuvuudessa työtyytyväisyyteen ja työsuoritukseen. (Juholin 2006, s. 148)

Työtyytyväisyys rakentuu siis toisaalta yhteisön johtamisesta ja toisaalta viestinnästä ja ilmastotekijöistä.

Tiivistettynä työtyytyväisyydellä tarkoitetaan kokemusta, joka muodostuu tyytyväisyydestä omaan työhön, mahdollisuuksista vaikuttaa siihen mitä tekee ja osallistua työyhteisön päätöksentekoon.

3.1.1 Herzbergin kahden faktorin teoria

Herzbergin mukaan tyytyväisyys johtuu eri tekijöistä kuin tyytymättömyys. Herzberg kertoo tyytyväisyyttä lisäävistä motivaatiotekijöistä ja tyytymättömyyttä lisäävistä hygieniatekijöistä. Motivaatiotekijät ovat työntekijää sisäisesti palkitsevia tekijöitä, kuten tunnustuksen saaminen, menestyminen työssä, etenemismahdollisuudet ja työn mielenkiintoisuus. Hygieniatekijät ovat ulkoisesti palkitsevia, työntekijän ympäristöön liittyviä tekijöitä, kuten palkka, työyhteisön sosiaaliset suhteet, ulkoiset työolot, työn organisointi, henkilöstöpolitiikka ja työsuhdeturva. Herzbergin teoriaa voidaan siis tulkita niin, että tyytyväisyys riippuu siitä, missä suhteessa työntekijä kiinnittää huomionsa motivaatio- ja hygieniatekijöihin. (Herzberg 1971, s. 74 – 75, 97)

3.2 Viestintä

Thayer määritteli viestintätyytyväisyyden (1968) henkilökohtaiseksi tyytyväisyyden tunteeksi siitä, että pystyy viestimään asiansa onnistuneesti muille ja kommunikoidaan muiden kanssa. Osmo A. Wiio määritteli viestintätyytyväisyyden ulottuvuudeksi tyytyväisyyden 1) omaan työhön, 2) viestien sisältöihin eli saatuun tietoon, 3) viestinnän parantamiseen ja kehittämiseen sekä 4) viestinnässä käytettävien kanavien tehokkuuteen. Downs ja Hazen (1977) nimesivät viestintätyytyväisyydelle kahdeksan ulottuvuutta: viestintäilmasto, viestinnässä käytettävien kanavien toimivuus, osastojen ja yksiköiden välisen viestinnän toimivuus, yhteisöjen kiinteys, yksilöllinen palaute, yhteisön tulevaisuudennäkymät ja esimies-alaisviestinnän toimivuus. Pincus (1986) osoitti, että 1) henkilöstön kokemukset yhteisönsä viestinnästä ovat vahvasti sidoksissa sekä tyytyväisyyteen että työsuoritukseen, 2) esimiesviestintä, viestintäilmasto ja henkilökohtainen palaute ovat tärkeimmät tekijät sekä tyytyväisyyden ja viestintätyytyväisyyden että viestinnän ja työsuorituksen välisessä riippuvuudessa, 3) esimies-alaisviestinnän toimivuus on tärkein tyytyväisyyden tekijä ja 4) työntekijän ja ylimmän johdon välisen viestinnän onnistuminen on yhteydessä tyytyväisyyteen ja työsuoritukseen. Rebecca Marchan (1996) totesi väitöskirjassaan, että yleisen uskomuksen mukaan viestintätyytyväisyys on sitä suurempi mitä litteämpi organisaatio ja mitä vähemmän organisatorisia esteitä tiedonkululle on. (Juholin, 1999, 73 – 74.)

Viestinnällä ja tiedottamisella tarkoitetaan usein samaa. Eroa niissä on se, että tiedottaminen on yksisuuntaista tiedon välittämistä, kun taas viestinnästä saadaan usein palautetta. Viestintä on tiedon jakajan ja tiedon vastaanottajan välistä vuorovaikutusta. (Ikävalko, 1996, 11.)

Yrityksessä ja yhteisössä viestintää käytetään jatkuvasti erilaisissa tilanteissa ja erilaisin keinoin. Sitä käytetään teksteinä, puheena, henkilökohtaisesti, viestimien avulla ja virallisissa tai epävirallisissa verkostoissa. Viestinnän tarkoituksena on kytkeä työntekijät ja toiminta yhdeksi kokonaisuudeksi. Sen tarkoituksena on myös liittää yhteisön, yrityksen, toiminnot ulkopuolella olevaan ympäristöön: ihmisiin, asioihin, tapahtumiin, muihin organisaatioihin. Viestintä mahdollistaa yhteyden menneisyyteen ja vision tulevaisuuteen.

”Kaikki organisaatiot ovat perimmältään ihmisten vuorovaikutussuhteiden verkostoja, eikä näitä suhteita ole ilman viestintää. Ilman viestintää organisaatioita ei yksinkertaisesti olisi olemassa.” (Valt. tri, tutkija Pekka Aula.)

3.2.1 Viestinnän suunnitteluprosessi

Suunnittelu → Toteutus → Seuranta → Palaute → Arviointi → Suunnittelu

Yhteisön viestinnälle ominaista on tavoitteellisuus, organisoidut puitteet, ihmisten antama panos ja teknisten viestimien käyttö. Viestinnän suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen pohjautuvat strategiseen, taktiseen ja operatiiviseen suunnitteluun. Strategisella tasolla määritetään viestinnän peruslinjat, joiden avulla viestintä saadaan tukemaan yhteisön, yrityksen strategisia tavoitteita. Viestinnän periaatteet, esimerkiksi avoimuus ja totuudenmukaisuus, esitetään yhteisön, yrityksen viestintäohjelmassa. Taktisella tasolla kartoitetaan vuorostaan viestinnän voimavarat kuten henkilö-, laite- ja taloudelliset resurssit, määritellään sidos- ja yhteistyöryhmät sekä laaditaan toimintaohjeet. Viestinnän operatiivisen tason suunnitteluun kuuluvat esimerkiksi vuosisuunnitelman ja siihen liittyvän talousarvion laatiminen sekä viestinnän käytännön toteutuksen suunnittelu.

Viestinnän tavoitteiden toteutumista eli viestinnän vaikutusta kohderyhmään seurataan, mitataan ja arvioidaan, ja arvioinnin tulokset ovat pohjana uusia tavoitteita ja toimenpiteitä suunniteltaessa.

3.3 Kyselylomake

Kyselyn onnistuminen edellyttää sitä, että osataan ottaa huomioon laaja-alaisesti vastaajien aika, halu ja taidot vastata kyselyyn. Lomakkeen huolellinen suunnittelu ja testaaminen vaikuttavat ratkaisevasti tutkimuksen onnistumiseen, mutta hyvä lomake ei kuitenkaan yksin riitä. On kiinnitettävä huomiota myös muihin kyselyn toteuttamiseen liittyviin seikkoihin.

Lomakkeen kohtuullinen pituus ja ulkoasun selkeys ovat erittäin tärkeitä sekä vastaajalle että itse tutkijalle. Tietosuoja- ja tietosuojakäytäntöjä ja vastaamishalua silmällä pitäen kysely on laadittava siten, että ettei vastaajien tarvitse huolehtia antamiensa tietojen väärinkäyttömahdollisuuksista. Vastaajan anonymiteetin säilyminen tulee ottaa huomioon myös kysymysten laadinnassa.

Aloittaessani kyselylomakkeen laatimisen, kartoitin mihin asioihin haluan saada vastauksia. Tutustuin alan kirjallisuuteen ja perehdyin aikaisempiin tutkimuksiin työtyytyväisyydestä.

Kyselylomake rakentui kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän ympärille.

Lomakkeen pituus oli kaksi sivua ja kysymysten lopulliseksi määräksi tuli 33. Jokaisen kohdan jälkeen varasin vapaata tilaa vastaajan omille ajatuksille.

Kyselylomake on liitteenä 1.

3.3.1 Kysymykset

Pääsääntö on, että kaikkea kysytään kohtuullisen tarkasti. Lomakkeen kysymysten tulisi olla selkeitä, yksiselitteisiä, ei-johdattelevia ja olennaiseen keskittyviä.

Halusin kysymysten olevan lyhyitä ja ytimekkäitä, siksi en kysynyt montaa asiaa yhdessä kysymyksessä. Mittausmenetelmänä käytin järjestysasteikkoa eli ordinaalisasteikkoa. Tällä asteikolla mitattaessa mittaustulokset asetetaan järjestykseen ominaisuutensa mukaan. Tässä tutkimuksessa käytin Likert-asteikkoa, jolloin vastaukset annettiin asteikolle 1 - 5 eli täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä.

Useimmiten työtyytyväisyyttä tutkitaan materiaalistien mittareiden, kuten palkan, työsuhde-etujen, työvälineiden ja – ympäristön, etenemismahdollisuuksien ja työn jatkuvuuden kautta. Toisena lähestymistapana tutkitaan työn ominaisuuksiin liittyvien asioiden toteutumista, kuten mahdollisuutta käyttää koko osaamistaan ja taitojaan, tehtäväkuvan selkeyttä, työn itsenäisyyttä, mahdollisuutta saada ja antaa palautetta sekä mahdollisuutta työn kehittämiseen. (Juholin, 1999, 72)

Käytin tätä menetelmää kysymysten jaottelussa ja sijoitin kysymykset seuraavien otsikoiden alle: työolosuhteet, vuorovaikutus, johtaminen, työn sisältö, kannusteet ja kehittäminen, viestintä ja työyhteisö. Jokaisen kohdan jälkeen varasin tilaa omille ajatuksille ja mietteille.

3.3.2 Vastaukset

Vastaajien tuli antaa vastaukset kyselylomakkeessa Likertin asteikolla. Tämä tarkoitti sitä, että vastaaja sai valita asteikolta 1 – 5 mieleisensä kohdan, 1 täysin eri mieltä – 5 täysin samaa mieltä. Kyselylomakkeessa oli esillä vain kohtien 1 ja 5 merkitykset, sillä en halunnut johdatella vastaajia.

3.4 Saatekirje

Saatekirjeen tehtävänä oli motivoida vastaajat täyttämään kyselylomakkeen. Itse saatekirjeessä kerroin lyhyesti itsestäni, tutkimuksen tarkoituksesta ja kyselyn aikatau-

lusta. Saatekirjeen loppuun lisäsin yhteystietoni sen varalle, jos vastaajille tulisi ongelmia kyselyn kanssa. Saatekirje oli lyhyt ja kirjoitussävyltään kohtelias.

Saatekirje on liitteenä 2.

4 TUTKIMUSTULOKSET

4.1 Tutkimuksen esittely

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa Merikarvian seurakunnan vakituisten työntekijöiden työtyytyväisyyden nykytila työpaikalla. Tarkoituksena on löytää sekä parannus- että kehittämisehdotuksia mahdollisiin ongelma-kohtiin.

Tutkimusmenetelmänä käytin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista kyselylomaketta, jossa vastaukset annettiin mielipideasteikolla, Likert-asteikolla 1-5, täysin eri mieltä ja täysin samaa mieltä. Jokaisen kysymyksen jälkeen vastaajalla oli mahdollisuus kirjoittaa omia ajatuksia tyhjään tilaan. Kyselylomakkeet lähetettiin Merikarvian seurakunnan työntekijöille keväällä 2009 ja heille annettiin vastausaikaa noin reilu viikko, jonka jälkeen vastaukset postitettiin minulle suljetussa kirjekuoressa.

Vastaukset käsiteltiin nimettöminä ja luottamuksellisesti.

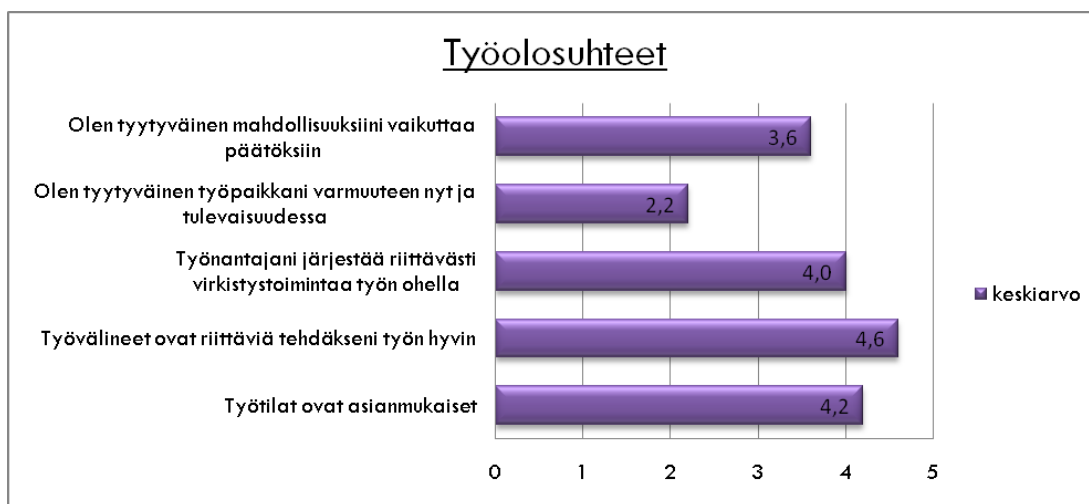
4.2 Tutkimustulokset

Tutkimustulokset on tiivistetty aihealueittain kyselylomakkeen järjestyksen mukaisesti. Kysymyksiä oli lomakkeessa yhteensä 33 ja ne oli jaoteltu omien otsikoiden alle. Työtyytyväisyystutkimuksen kyselylomake jaettiin kaikille Merikarvian seurakunnan työntekijöille. Työntekijöitä oli yhteensä 11 ja vastauksia takaisin tuli 9 kap-

paletta. Vastausprosentti oli 81,8 %. Taustatiedoilla ei ollut merkitystä tutkimustuloksiin.

4.2.1 Työolosuhteet

Työolosuhteita kysyttiin viidellä eri kysymyksellä. Kysymykset koskivat työtiloja, työvälineitä, virkistystoimintaa, työpaikan varmuutta ja työntekijän mahdollisuutta vaikuttaa päätöksiin. Vastaajat vaikuttivat olevan tyytyväisiä työolosuhteisiinsa, sillä vastaukset sijoittuivat keskiarvoltaan nelosen kummallekin puolen. Työpaikan varmuus nyt ja tulevaisuudessa mietitytti, sillä keskiarvo ei noussut kuin vain vähän kakkosen yläpuolelle. Vastaajat olivat sitä mieltä, että esimies järjesti riittävästi virkistystoimintaa työn ohelle. Tämä onkin hyvä, sillä virkistäytyminen työntekijöiden kesken kasvattaa motivaatiota omien töiden suhteen sekä lisää työntekijöiden keskinäistä ryhmähenkeä. Työntekijät pääsevät rentoutumaan ja voivat unohtaa hetkeksi työt. Rentoutuneet työntekijät lisäävät vuorostaan työpaikan työtyytyväisyyttä. (Kuvio 1).

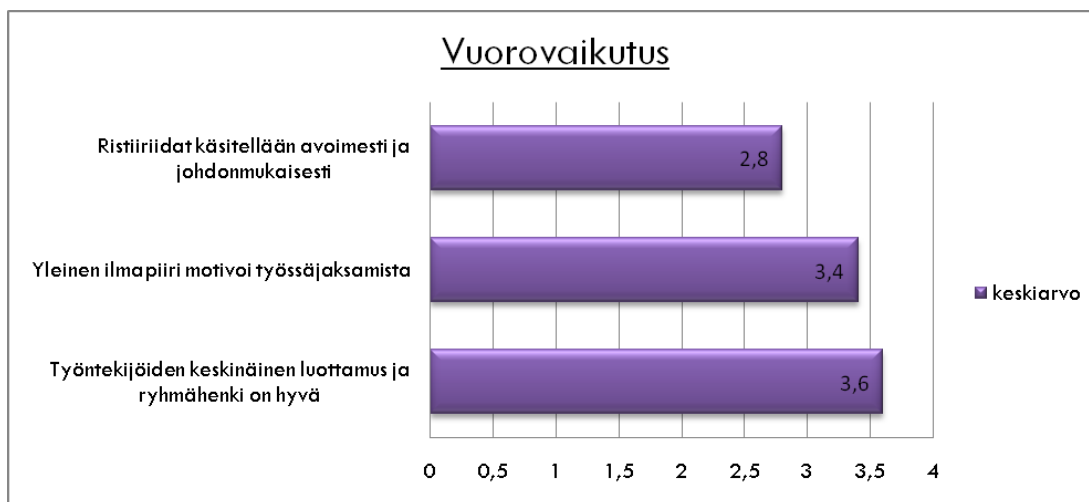


Kuvio 1. Työolosuhteet

4.2.2 Vuorovaikutus

Vuorovaikutusta kysyttiin kolmella eri kysymyksellä. Kysymykset koskivat työntekijöiden keskinäistä luottamusta, yleistä työilmapiiriä ja ristiriitojen käsittelyä. Työntekijöiden keskinäinen luottamus ja ryhmähenki sekä työilmapiiri koettiin hyväksi, sil-

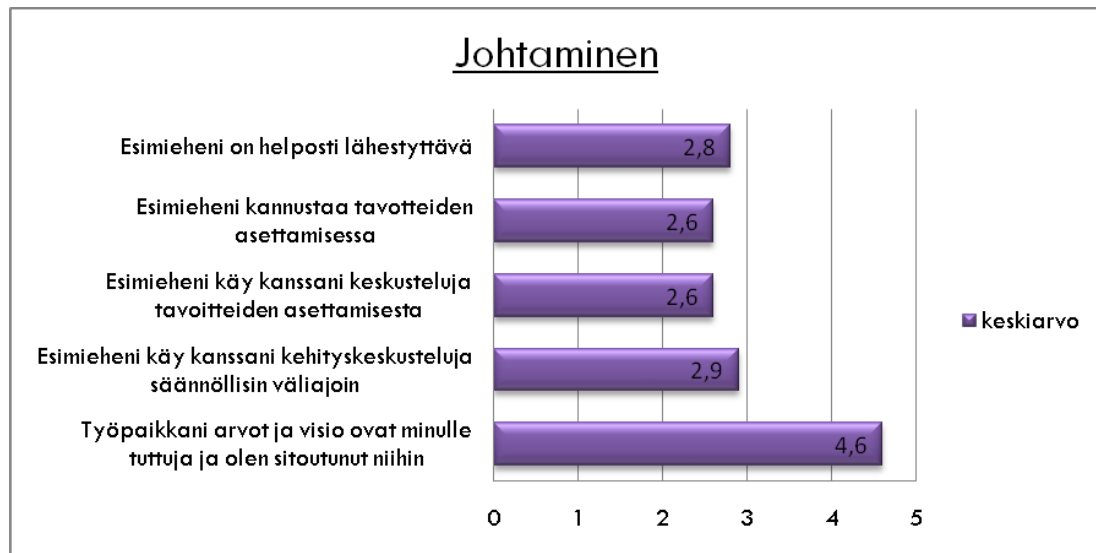
lä keskiarvo nousi melkein neljään. Ristiriitojen käsitteleminen johdonmukaisesti ja avoimesti suurimmaksi osaksi ei toteudu työpaikalla. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että luottamus ja johdonmukaisuus eivät toteudu kaikkien kohdalla. Keskiarvo ristiriitojen käsittelyn kohdalla oli 2,8. Työntekijöiden keskinäinen luottamus ja ryhmähenki toimivat työpaikalla, mutta ristiriitojen käsitteleminen laskee/heikentää kokonaistulosta. (Kuvio 2).



Kuvio 2. Vuorovaikutus

4.2.3 Johtaminen

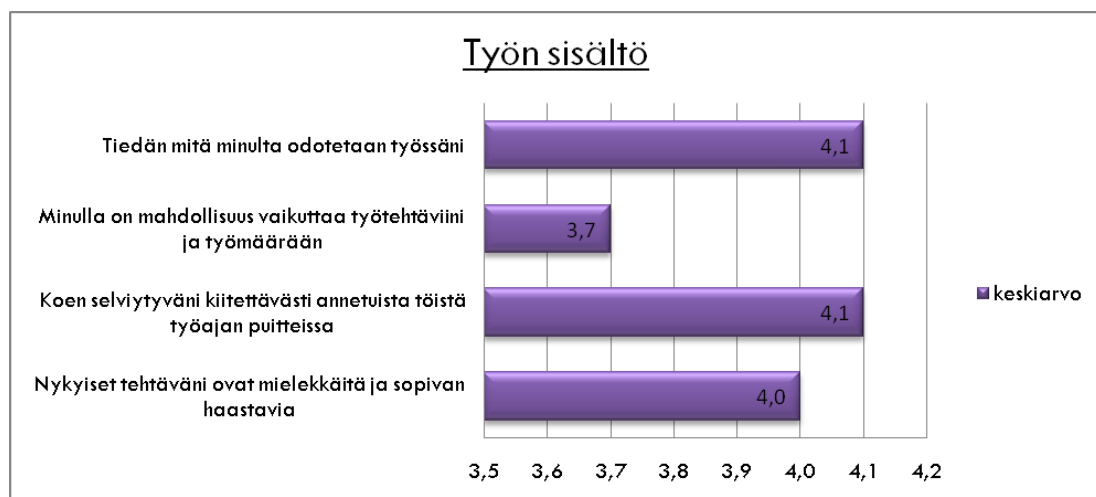
Johtamista kysyttiin viidellä eri kysymyksellä. Kysymykset koskivat esimiehen toimintatapaa. Työntekijöiltä kysyttiin sitä, kannustaako ja käykö esimies keskustelua tavoitteiden asettamisessa ja kuinka säännöllisesti kehityskeskusteluja käydään. Työntekijöiltä kysyttiin myös sitä, tuntevatko työntekijät työpaikan arvot ja visiot sekä ovatko he sitoutuneita niihin. Merikarvian seurakunnassa on esimiehiä kaksi, joten tutkimustuloksia ei eritelty heidän välillään. Tutkimustuloksissa selvisi, että työntekijät kaipaisivat enemmän keskustelua esimiehen kanssa tavoitteiden asettamisesta ja tavoitteiden toteuttamisesta. Esimies-alaisuuteeseen kaivattiin myös enemmän avoimuutta ja keskustelua. Merikarvian seurakunnan arvot ja visio olivat selviä kaikille työntekijöille, jotkut tunsivat ne hieman paremmin kuin toiset. (Kuvio 3).



Kuvio 3. Johtaminen

4.2.4 Työn sisältö

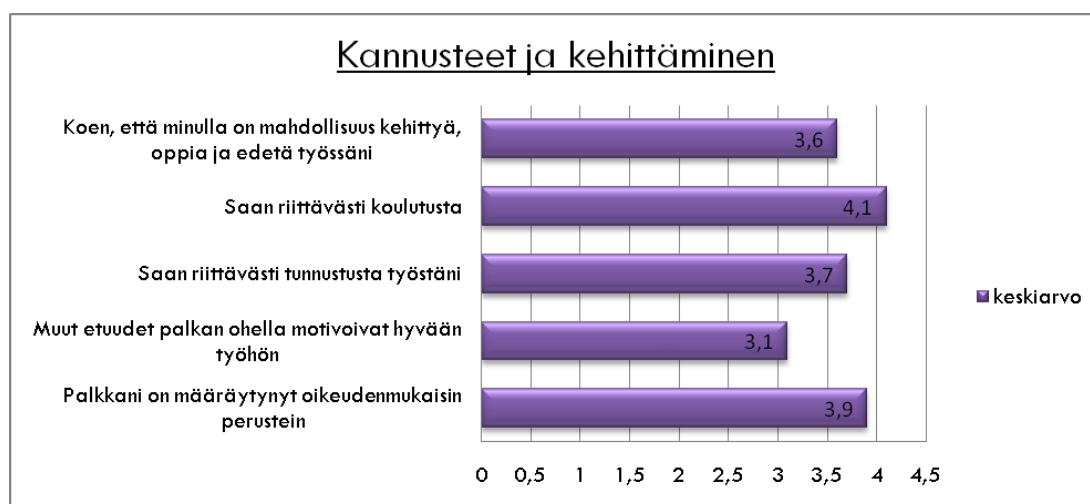
Työn sisältöä kysyttiin neljällä eri kysymyksellä. Kysymykset koskivat työtehtäviä, työajan riittävyyttä, työntekijän mahdollisuutta vaikuttaa työtehtäviin ja työmäärään. Työntekijöiltä kysyttiin myös sitä, tietävätkö he mitä heiltä odotetaan työssään. Työntekijät olivat hyvin perillä siitä mitä heiltä odotetaan työssä. Tutkimustulokset osoittivat, että työntekijät kokevat nykyiset työtehtävät mielekkäiksi ja sopivan haastaviksi. Työaika koettiin myös riittäväksi selviytymään kiitettävästi annetuista töistä. Osa vastaajista koki, että mahdollisuus vaikuttaa työtehtäviin ja työmäärään saisi olla suurempi. Kaiken kaikkiaan työhön liittyvät asiat olivat hallussa työntekijöillä ja vastaajat vaikuttivat tyytyväisiltä työn sisältöön. (Kuvio 4).



Kuvio 4. Työn sisältö

4.2.5 Kannusteet ja kehittäminen

Kannusteita ja kehittämistä kysyttiin viidellä eri kysymyksellä. Kysymykset koskivat palkkaa, muita etuuksia, koulutusta ja mahdollisuutta kehittyä, oppia ja edetä työssä. Vastaukset kesimääräisesti saivat arvon 3,5. Työntekijöille järjestettiin riittävästi työhönsä liittyvää koulutusta. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että palkka on määräytynyt oikeudenmukaisin perustein, mutta muiden etuuksien määrä palkan ohella ei kaikkien mielestä motivoinut hyvään työhön. Riittävä koulutus vaikutti myös siihen, että työntekijät kokivat, että heillä on mahdollisuus kehittyä, oppia ja edetä työssään. (Kuvio 5).

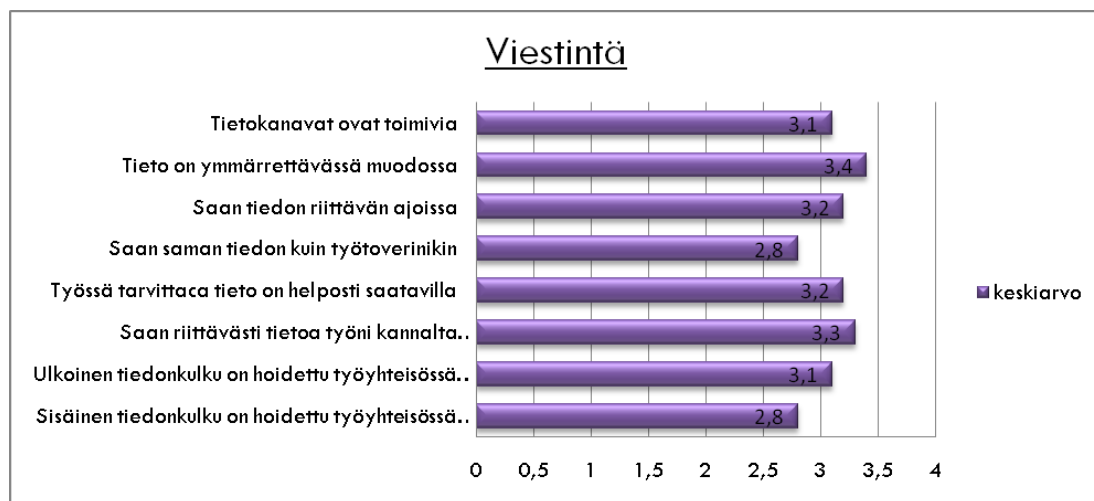


Kuvio 5. Kannusteet ja kehittäminen

4.2.6 Viestintä

Työpaikan viestinnästä kysyttiin kahdeksalla eri kysymyksellä. Kysymykset koskivat sisäistä ja ulkoista tiedonkulkua ja tietokanavia. Tutkimustulokset osoittivat, että tiedonkulku ja yleinen viestintä tarvitsevat kohennusta organisaatiossa. Sisäinen tiedonkulku työyhteisössä on tyydyttävää ja tieto ei kulje kaikille työntekijöille asti. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että tiedon kulkuun vaikuttaa tiedon lähtöpaikka ja se, keneltä tieto tulee. Viestintä on tärkeä osa työpaikan toimivuutta ja hyvällä viestinnällä edesautettaisiinkin työtyytyväisyyttä. Yleisesti viestintä Merikarvian seurakun-

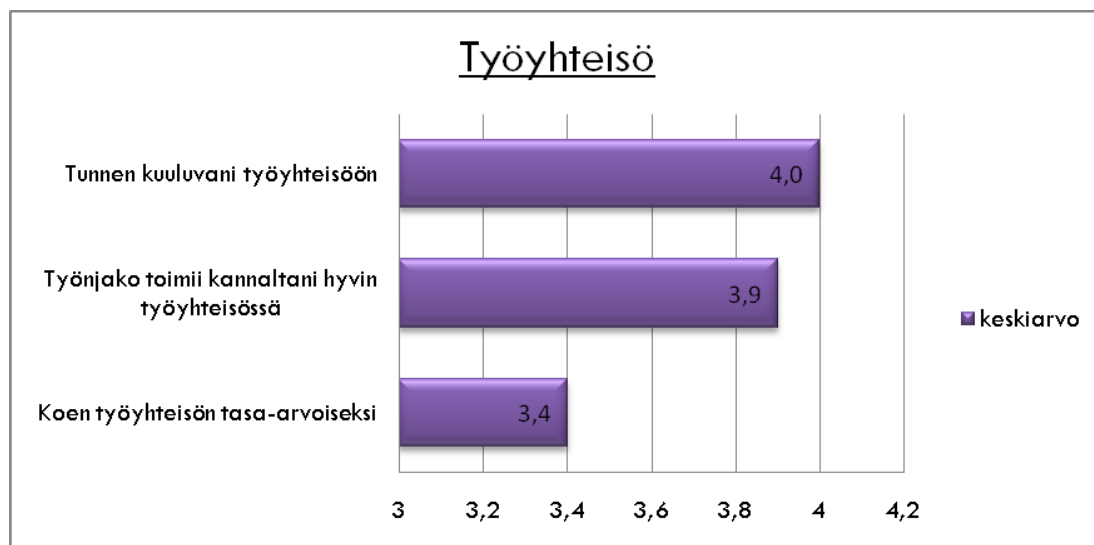
nan sisällä koettiin keskinkertaiseksi. Vastaajat kokivat, että tieto oli ymmärrettävässä muodossa ja riittävää oman työn kannalta. (Kuvio 6).



Kuvio 6. Viestintä

4.2.7 Työyhteisö

Työyhteisöön liittyviä kysymyksiä oli kolme erilaista. Kysymykset koskivat työyhteisön tasa-arvoisuutta, työnjakoa työyhteisössä ja kuuluvuutta työyhteisöön. Työyhteisöstä kysyttäessä pienimmän keskiarvon sai työyhteisön tasa-arvoisuus. Vastaajat kokivat kuuluvansa työyhteisöön, mutta työyhteisöä ei kuitenkaan koettu tasavertaiseksi. (Kuvio 7).



Kuvio 7. Työyhteisö

4.3 Johtopäätökset

Tutkimustuloksissa selvisi, että työntekijät ovat tyytyväisiä työolosuhteisiin ja työvälineisiin. Parantamisen varaa löytyi viestinnän saralta. Tutkimustulokset osoittivat, että vastaajat toivoivat avoimuutta ja rehellisyyttä työpaikalla käytäviin keskusteluihin niin työntekijöiden kuin esimiestenkin välille. Esimies-alaisviestintä onkin tärkeimpiä osa-alueita työtyytyväisyyttä mitattaessa. Työtyytyväisyyttä nostatti virkistytymistoiminta työn ohella.

4.4 Yhteenveto

Tutkimustulokset osoittivat, että työtyytyväisyys Merikarvian seurakunnassa on kohdallaan. Huomattavissa oli, että selvästi jotkut asiat toimivat työpaikalla paremmin kuin toiset. Jaoin kysymykset eri tutkimusotsikoiden alle. Näitä otsikoita olivat työolosuhteet, vuorovaikutus, johtaminen, työn sisältö, kannusteet ja kehittäminen, viestintä ja työyhteisö. Ryhmittelyn avulla pystyin tarkkailemaan, mitkä osa-alueet toimivat hyvin työtyytyväisyyden kannalta ja mihin kannattaisi kiinnittää enemmän huomiota, jotta työtyytyväisyys parantuisi.

Vastaajat vastasivat tutkimukseen asteikolla 1-5 eli 1= täysin eri mieltä ja 5= täysin samaa mieltä. Vastaukset käsiteltiin kysymys kerrallaan ja vastausten perusteella laskettiin keskiarvo jokaiselle kysymykselle erikseen.

Parhaimmat tulokset saatiin kysyttäessä työolosuhteita ja työn sisältöä. Heikoimman keskiarvon sai viestintä, johtaminen ja vuorovaikutus. Keskiarvoltaan tutkimustulokset pysyivät 3,5 molemmin puolin. Seuraavat kysymykset saivat alhaisimman tuloksen kyselyssä: ”Olen tyytyväinen työpaikkani varmuuteen nyt ja tulevaisuudessa”, vastausten keskiarvo 2,2, ”Esimieheni kannustaa tavoitteiden asettamisessa” ja ”Esimieheni käy kanssani keskustelua tavoitteiden asettamisesta”, vastausten keskiarvo 2,6, ”Ristiriidat käsitellään avoimesti ja johdonmukaisesti”, ”Esimieheni on helposti lähestyttävä”, ”Saan saman tiedon kuin työtoverini” ja ”Sisäinen tiedonkulku on hoidettu työyhteisössäni hyvin”, vastausten keskiarvo jokaisen kysymyksen kohdalla oli 2,8.

5 POHDINTA

Työtyytyväisyys vaikuttaa työntekijän motivaatioon tehdä työnsä hyvin. Hyvin suunniteltu ja toteutettu suunnitelma työtyytyväisyyden kehittämiseksi lisää työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja pysyvyyttä. Työtyytyväisyyden ollessa huipussaan, työn tuloksetkin ovat näyttäviä. Työntekijällä on enemmän mielenkiintoa tehdä työnsä hyvin, kun työilmapiiri on kunnossa ja toimii.

5.1 Tutkimustulosten pohdintaa

Yleisesti ottaen vastaajat olivat tyytyväisiä työympäristöönsä, mutta tutkimustuloksista nousi eteen kaksi hyvin isoa ja työtyytyväisyyden kannalta tärkeää asiaa. Keskustelun puute ja sen parantaminen oli yksi hyvin iso asia, jonka avulla myös saataisiin työtyytyväisyyttä parannettua.

5.2 Parannusehdotukset

Tutkimustulokset osoittivat, että vastaajat kaipasivat avointa, rehellistä ja rauhallista keskustelua työntekijöiden välille. Tätä toivottiin varsinkin alaisten ja esimiesten välille. Työpaikan sisäinen viestintä ei myöskään ollut toimivaa, joten viestintäkanavien parantaminen olisi ajankohtaista. Tämän vuoksi keskityin parantamaan sisäistä viestintää ja johtamisviestintää. Seuraavassa olen eritellyt omien otsikoiden alle teorioita, jolla työtyytyväisyyttä Merikarvian seurakunnassa voisi parantaa. Parannusehdotukset perustuvat kyselystä saatuihin tuloksiin.

5.2.1 Ristiriidat työpaikalla

Työyhteisössä ilmenevät ongelmat ja ristiriidat ovat aina omalla tavallaan ainutlaatuisia, koska niihin liittyvät tapahtumat, olosuhteet ja henkilöt ovat joka kerta erilaisia. Vaikka ristiriidat ovat joka kerta erilaisia voidaan ne silti karkeasti jaotella neljään pääryhmään:

- Muutos- ja kriisitilanteet
- Yhteisöllinen stressi ja työuupumus

- Yksilölähtöiset ongelmat
- Kärjistyneet yhteistyöongelmat ja – ristiriidat.

Ristiriitojen esille ottaminen ja suora kohtaaminen tuntuvat usein kiusalliselta niin esimiehistä kuin työntekijöistäkin. Työyhteisön pulmat kasautuvat monesti sen vuoksi, että ne ovat sisällöltään vaikeita. Niitä on ehkä aikaisemmin yritetty korjata, mutta yrityksestä huolimatta ratkaisua ei ole löydetty. Tyypillinen syy ongelmien kasautumiselle on myös se, että yhteisten asioiden käsittelylle ei löydy sopivaa aikaa saati paikkaa. Työyhteisön sisäisessä konfliktissa tulisi esimiehen mahdollisimman varhain puuttua asiaan ja aloittaa asian selvittäminen. Käsittelemättömillä ristiriidoilla on usein tapana laajeta yhteisön muihin osiin ja ne voivat usein myös muuttua henkilökohtaisiksi, jolloin loukkaantumiset syvenevät ja tilanteen selvittäminen vaikeutuu. Älykkäissä organisaatioissa virheisiin liittyvät kokemukset jaetaan ja virheet hyväksytään, koska ne ovat uudistumisen edellytyksiä. Hyvä tapa yhteisön kannalta onkin arvioida miten ongelmia ratkaistaan, kuinka niistä opitaan ja miten opitun avulla parannetaan tapaa toimia. Ristiriitoja ratkaistaessa tulee kuitenkin esimiehen muistaa pysyä puolueettomana ja hänen tulee unohtaa asioiden käsittely henkilökohtaisesti. (Sundvik, 2006, 44.)

Ongelmien ja ristiriitojen käsittelyn vaiheet voidaan jaotella seuraavasti:

- 1) Ongelman tunnistaminen
- 2) Ongelmaan tarttuminen ja puheeksi otto
- 3) Ongelman ratkaisu, vastuuottaminen ja seurannasta sopiminen
- 4) Seuranta
- 5) Paluu normaaliin.

Kun esimies ryhtyy ongelmaa käsittelevään keskusteluun, hänen on hyvä ottaa huomioon seuraavat asiat:

1. Valitse rauhallinen paikka, sopiva hetki ja riittävästi aikaa
 - ✓ aika, jolloin et itse ole kiukkuinen tai väsynyt
 - ✓ ei juuri ennen työpäivän loppua tai loman alkua
2. Puhu selkeästi ja arvostavasti
 - ✓ aloita heti, pysy havainnoissa ja tosiasioissa, rauhallisena ja ystävällisenä

- ✓ rohkaisen puhumaan, älä esitä syytöksiä; pidä katsekontakti ja kehoita kertomaan lisää

3. Kerro havaintosi ja mistä olet huolestunut
4. Neuvotelkaa mahdollisista ratkaisuista ja työssä tarvittavista muutoksista
5. Sovi seurannasta.

Avoim vuorovaikutus edistää sisäistä viestintää ja avointa vuorovaikutusta ei synny johtajan tai esimiehen sanomisella, eikä toimivaa työyhteisöä synny ilman avointa vuorovaikutusta. Avoimuus on yhteisön sisällä oleva toimintatapa, jonka rakentaminen vaatii pitkäjänteistä toimintaa. Vuorovaikutteinen esimiestyö on johtamistyylliltään demokraattista eli siinä jokaisella työyhteisön jäsenellä on mahdollisuus ilmaista mielipiteensä, ilman pelkoa siitä, miten siihen suhtaudutaan.

Avoimuuden kasvattaminen haastaa esimiehet työskentelemään jatkuvasti avoimuuden puolesta niin sanoissa kuin teoissakin omalla esimerkillään. Vilpitön ja avoin keskustelu parantaa merkittävästi työyhteisöjen toimintaa niin henkilöstön viihtyvyyden kuin liiketoiminnan kannattavuudenkin näkökulmista. Mahdolliset ristiriidat voidaan ratkoa ajatellen, mikä ratkaisu edistää parhaiten työyhteisöjen päämäärää. (Österberg, 2009, 179.)

Vuorovaikutteisen työyhteisön keskeisimpinä tunnusmerkkeinä voidaan pitää seuraavia asioita:

- Jokaisella työntekijällä on halu, voimavarat ja taidot kehittää työyhteisöä organisaation tavoitteiden suuntaan.
- Kaikki osallistuvat keskusteluun, jossa ratkaistaan mahdollisia ongelmia ja kehitetään uusia, entistä parempia toimintatapoja tavoitteiden saavuttamisen tueksi.
- Virheistä opitaan, syyllisiä ei etsitä.
- Kukin kantaa vastuunsa vuorovaikutteisesta keskustelusta, joka perustuu luotamukseen ja avoimuuteen.
- Luodaan ”me-henkeä”, jossa kaikki toimivat yhdessä yhteisten päämäärien hyväksi.
- Kunnioitetaan eriäviä mielipiteitä ja erilaisia ihmisiä.

- Etsitään keskustelujen kautta työlle yhteisiä merkityksiä ja synnytetään uusia.
- Luodaan kullekin mahdollisuuksia ottaa vastuuta osaamisen lisääntyessä.
- Jokainen kantaa oman vastuunsa toimivasta tiedonkulusta ja sisäisen viestinnän toteutumisesta.

Palautteen antaminen ja saaminen kuuluvat vuorovaikutteiseen työyhteisöön. Palautteen saamisella on iso merkitys työntekijälle. Nimittäin jos työntekijä kokee, ettei hänen työtään arvosteta, lieene selvää, ettei hänen intonsa ja motivaationsa kauaa säily tulos- ja tavoitehenkisenä.

5.2.2 Esimiesviestintä

Tärkeimmät asiat sekä viestintätyytyväisyyden että työtyytyväisyyden rakentamisessa ovat suomalaisen aineiston mukaan yleinen viestintätyytyväisyys ja viestinnän sisällöt organisaation suunnitelmista ja tavoitteista.

On olennaista, että esimies tietää, mihin suuntaan hän haluaa kehittyä, ja että hän löytää itselleen oikein nimitettyjä tavoitteita ja suuntia. Näiden suuntien tulee kuitenkin olla realistisia ja perustua tietoon siitä, missä esimies oman johtamisensa kanssa tällä hetkellä oikeasti on. Tämänhetkisen tilanteen kartoittamisesta on aina ollut järkevä aloittaa, ja sitä on tehty monin erilaisin menetelmin.

Johtamistyyli on kiteytetty esimiesten viestintävalmiuksiin eli haluun viestiä työntekijöilleen tärkeitä asioita ja kuunnella heidän ajatuksiaan. Tämän vuoksi on huomiotava, ettei ns. välillisellä eli ammattimaisella viestinnällä nähdä yhtymäkohtia johtamistyyliin ja viestintätyytyväisyyteen. Työyhteisön ilmapiirikysymykset korreloivat vahvimmin mahdollisuuteen ilmaista omia mielipiteitä ja keskustella työtovereiden sekä esimiesten kanssa. (Juholin, 1999, 82 – 83.)

Työpaikalla johtaminen on sitä, että pyritään vaikuttamaan muut toimimaan organisaation tavoitteiden toteuttamiseksi. Vaikuttaakseen ihmisen käyttäytymiseen, esimiehen on kyettävä vaikuttamaan ihmisen ajatteluun. Tämä voi onnistua vain välittämällä työntekijälle riittävästi informaatiota, jota vastaanottaja kykenee havaitse-

maan ja käsittelemään. Tiedon on muututtava työntekijän tajunnassa tiedoksi ja tietämykseksi. (Salminen, 2001, 68.)

Johtamisviestintä on johdon keino ohjata organisaation tiedon luontia ja päätöksentekoa ja tätä kautta organisaation toimintaa.

Tutkimuksin on havaittu, että omaa esimiestä pidetään tärkeimpänä tiedonlähteenä. Alaiset odottavat saavansa häneltä tietoa lähes kaikissa tilanteissa. Tiedottaja välittää koko työyhteisöä koskevaa tietoa samassa muodossa koko henkilöstölle. Esimiehen tehtävänä on taas räätälöidä ja suhteuttaa tiedot omaan yhteisöön eli kertoa mitä tiedot käytännössä tarkoittavat.

Esimiehen viestintätaidot ovat koetuksella, kun joudutaan ottamaan esille ikäviä asioita. Avoimuus, rehellisyys ja ihmisen huomioon ottava myönteinen asenne auttavat parhaiten pääsemään kohtalaisen hyvään lopputulokseen vaikeissakin tilanteissa. Vaikeista asioista keskustellaan aina kahden kesken.

Uuden työntekijän perehdyttäminen ja sopeutumisen seuranta ovat yleensä esimiehen vastuulla. Lisäksi esimies käy alaistensa kanssa säännöllisesti työhön ja urakehitykseen liittyviä palaute- ja kehityskeskusteluja, joita nimitetään myös tuloskeskusteluiksi. Nämä keskustelut ovat ennalta sovittuja ja suunniteltuja, säännöllisin väliajoin tapahtuvia keskusteluja. Niille on ominaista myös, että ne dokumentoidaan, jotta seuraavassa keskustelussa voidaan arvioida, ovatko sovitut toimenpiteet toteutuneet. Kehityskeskusteluja pidetään vähintään kerran vuodessa, monin paikoin kahdesti vuodessa. Keskustelut tulisi pitää puolueettomalla maaperällä ja niiden tulisi olla kiireettömiä. Kummankin osapuolen olisi suositeltavaa tehdä muistiinpanoja, mutta vain omaan käyttöön. Viestinnällisesti ei ole viisasta raportoida näistä keskusteluista muuta, kuin että niitä on kaikkien kanssa pidetty.

Esimiesviestinnän tavoite on selkeä: lisätä tietoisuutta omassa yksikössä kaikesta mikä liittyy tuloksentekijään, työntekoon ja taloon. Tavoitteena on myös hyvä ilmapiiri omassa yksikössä ja koko talossa.

5.2.3 Keskustelu

Työelämässä käytyjen keskusteluun osallistuvien määrä riippuu tilanteesta. Tärkeintä olisi, että keskusteluihin osallistuisivat vain asianomaiset ja ne, joilla on asiaan jotakin sanottavaa. Kahdenkeskiset keskustelut ovat henkilökohtaisia ja vuorovaikutteisia. Tällöin keskustelun osapuolet voivat keskittyä olennaiseen eli toisiinsa ja edustamiinsa asioihin. Kahdestaan keskustellessa nähdään ja kuullaan vain toisena, jolloin toisen sanomisiin ja sanomatta jättämisiiin voidaan reagoida saman tien.

Keskustellessa vaihdetaan ajatuksia, tietoa ja sovitaan asioista. Keskustelun onnistuminen edellyttää, että keskusteluun osallistuvat ovat selvillä keskustelun tavoitteesta ja luonteesta. Tärkeää on keskittyä toisen kuuntelemiseen ja katselemiseen ja jos epäilee ymmärtävänsä väärin, on hyvä varmistaa asia. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo, 2007, 155 – 156.)

Viestintä mahdollistaa ihmisten yhteistyön. Viestin lähettäjällä on jokin sanoma, jonka hän haluaa ilmaista viestin vastaanottajalle. Viestintä on kaksisuuntaista, eli vastaanottaja antaa lähettäjälle palautetta. Palautteen voi ilmaista millaisessa muodossa tahansa, esimerkiksi eleellä. Tulee kuitenkin muistaa, että vaikka vastaanottaja saa viestin ja ymmärtää sen oikein, viestillä ei läheskään aina ole toivottua vaikutusta.

Viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat nykyajan työelämässä avaintaitoja. Vuorovaikutustaitoihin kuuluu ihmisten erilaisuuden ymmärtäminen ja hyväksyminen sekä erilaisuuden huomioon ottaminen viestintätilanteissa. Työntekijän roolissa hän noudattaa työyhteisönsä sääntöjä ja toimintaohjeita, mutta sen lisäksi hänen toimintaansa vaikuttavat hänen henkilökohtaiset tarpeensa, tunteensa ja tavoitteensa.

Henkilökohtainen keskustelu on tehokkain ja arvostetuin viestintäkanava. Parhaimmatkaan välineet eivät tee kasvoista kasvoihin tapahtuvaa viestintää tarpeettomaksi.

Kehitys- ja arviointikeskustelut ovat yksi palautteen muoto. Ne ovat muodollisempia ja paremmin valmisteltuja kuin epäviralliset päivittäiset tapaamiset tai palautekeskustelut. Perinteisesti kehityskeskustelu on käyty esimiehen ja alaisen välillä, mutta tulevaisuudessa ne voivat muuttua tasavertaisten yhteistyökumppanien väliseksi suun-

nittelu- ja arviointikokouksiksi. Parhaimmillaan kehityskeskustelut ovat keino vaihtaa ajatuksia ja suunnata yksilön ja organisaation päämäärät keskinäiseen sopusointuun. Niissä selvitetään myös työn tulostavoitteet ja erityiskysymykset sekä huolehditaan kaksisuuntaisesta viestinnästä. Kehityskeskustelussa myös alaisella pitää olla mahdollisuus antaa palautetta esimiehelleen. Keskustelun perusteella laaditaan konkreettinen toimintasuunnitelma. Pää tavoitteena on, että arvioinnin lopussa keskustelijat ovat saavuttaneet yhteisymmärryksen ja sopineet tulevista asioista. (Sundvik, 2006.)

Seuraavassa on lueteltu kehityskeskustelun sisältöjä ja muotoja:

Etukäteisvalmistautuminen

- Tieto tilaisuudesta hyvissä ajoin ennen keskustelua
- Tavoitteiden tarkentaminen
- Käsiteltävät asiat
- Erityiset keskustelunaiheet
- Työnkuvan päivittäminen

Viestintätilanteessa otettava huomioon

- Rauhalliset puitteet neutraalilla maaperällä, ei kummankaan työpisteessä
- Vuorovaikutteisuus
- Puhumisen ja kuuntelun tasapaino
- Eteneminen sovituissa raameissa

Sisällöt

- Kytkentä yhteisön suunnitteluprosessiin ja perusoletuksiin (visio, strategia ja arvot) eli mitä ne tarkoittavat yksilön kannalta
- Tavoitteet, tulokset ja saavutukset
- Työtehtävän kehittämistarpeet
- Resurssit ja henkilökohtainen kehittämissuunnitelma
- Palautteen antaminen puolin ja toisin
- Keskustelu yleisemmin työpaikan ilmapiiristä ja koko yhteisön toiminnasta

Keskustelun arviointi ja päättäminen

- Yhteenveto: mitä sovittiin, mitä jäi selvitetäväksi
- Sitoutuminen

Jatkotoimet

- Pidä huolta, että ilmaan jääneille asioille tehdään jotain.

Puhumattomuus on kaikista tukahduttavin keino vaikeuksien ylittämiseen.

5.2.4 Sisäinen viestintä

Sisäisen viestinnän merkitys on korostunut, kun muutoksesta on tullut pysyvä ilmiö. Tällöin on myös jouduttu tarkentamaan, mitä sisäinen viestintä on ja mitä siihen kuuluu.

Sisäinen viestintä on mahdollisuus ja kriittinen tekijä organisaation menestyksessä. Tämän lisäksi viestinnällä on monet kasvot: se on tiedon tuottamista, muokkaamista, välittämistä, keskustelua ja ymmärryksen luomista mutta myös yhteisöllisyyden rakentamista ja kulttuuria, joka kantaa mukanaan ja ilmentää organisaation perimää ja arvoja.

Viestinnän tehtäviä voi määritellä arvioimalla kanavia ja keinoja, joita viestinnässä käytetään. Kanavat yleisesti jaotellaan kolmeen luokkaan: kasvokkais- eli suullisiin, painettuihin eli kirjallisiin ja sähköisiin, joita edustavat muun muassa sähköposti ja puhelin. Sisäisessä viestinnässä ei myöskään voi jättää huomioimatta epävirallista viestintää, jonka kanavana toimii puskaradio eli henkilökohtainen lähiverkko.

Määriteltäessä kanavia, löytyy niistä kaksi puolta. Ensinnäkin tulee katsoa, mitä kanavia on olemassa ja mihin tarkoitukseen niitä käytetään. Kun ilmaisuvoimaltaan vahvin ja vaikuttavin kanava on kasvokkaisuviestintä, tulisi sitä käyttää tärkeimpien asioiden käsittelyyn. Käytettäessä kasvokkaisuviestintää, kirjalliset ja sähköiset kanavat eivät luo samanlaisia edellytyksiä vuorovaikutukselle, joten ne kannattaa säästää

rutiininomaisille ja taustoittaville vuorovaikutuksille sekä toimimaan kasvokkaisuviestinnän rinnalla. (Juholin, 1999, 35 – 36.)

Sisäisen tiedottamisen tavoitteita ovat avoin tiedonkulku ja työmotivaation lisääminen. Tärkeää on, että työntekijät saavat tiedon tärkeistä asioista nopeasti ja mahdollisimman rehellisesti. Puutteellinen tiedottaminen synnyttää epätietoisuutta, joka puolestaan saa aikaan epävarmuuden tunnetta, huhuja ja viihtymättömyyttä. Kun työntekijät ovat perillä työpaikan tavoitteista ja tapahtumista sekä omasta asemastaan yhteisössä, työmotivaatio ja työssä viihtyminen lisääntyvät. Hyvin hoidettu tiedottaminen lisää työpaikan me-henkeä. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström, 2001, 224.)

Sisäisen tiedottamisen tavoitteet voidaan karkeasti jakaa kolmeen osaan: tiedonkulkuun, vuorovaikutukseen ja sitoutumiseen. Sisäisellä viestinnällä on tarkoitus varmistaa, että kaikki saavat tehtäviensä suorittamiseen tarvitsemansa tiedot tai että tiedot ovat helposti etsittävissä. Viestinnän tavoite on myös vaikuttaa siihen, että yksilö mieltää itsensä ja oman työnsä merkityksen osana yksikkönsä ja koko yhteisön kokonaisuutta. Tämä tehtävä korostuu erityisesti uusien työntekijöiden perehdyttämisessä, mutta perehdyttäminen on vain alkua. Viestinnän keinoin on jatkuvasti pyrittävä vaikuttamaan siihen, että henkilöstön jokainen jäsen näkee oman työnsä suhteessa kokonaisuuteen eli yhteisön, yrityksen tehtäviin ja tavoitteisiin.

Sisäisen viestinnän toinen tärkeä tavoite on luoda ja ylläpitää avointa vuorovaikutusta yhteisössä ja siten edistää me-henkeä ja halua tehdä työtä sekä kannustaa ihmisiä oman työnsä ja työyhteisönsä kehittämiseen. Avoimuuteen kuuluu, että viestit pääsevät esteettömästi kulkemaan paitsi johdolta alaisille myös alaisilta johdolle sekä vaakatasossa eri toimipisteiden, yksiköiden, työryhmien ja henkilöiden kesken. Avoimuuteen kuuluu myös se, että asiat, syyt ja seuraukset kerrotaan rehellisesti ja kaunistelematta.

Itse vuorovaikutusta tapahtuu järjestetyissä keskusteluissa, palaverissa, kokouksissa, sähköpostissa, tiedotustilaisuuksissa, tapahtumissa ja juhlissa, mutta myös epävirallisissa, satunnaisissa yhteyksissä kuten lounas-, kahvipöytä- ja käytäväkeskusteluissa. Satunnaiskeskusteluissa ihmiset saavat virikkeitä toisiltaan ja siten voivat keksiä uusia ratkaisuja mahdollisiin ongelmiin.

Sisäisen viestinnän kolmas tehtävä on tukea yrityksen visiota, strategiaa ja arvoja. Tämä kuuluu erityisesti esimiesviestintään: kerrotaan tavoitteista, tuloksista sekä tulevaisuudensuunnitelmista ja – näkymistä ja niiden aiheuttamista muutoksista. Havainnollistetaan, mitä valittu visio, strategia ja arvot tarkoittavat jokapäiväisessä käytännön toiminnassa. Tärkeää on käsitellä asioita henkilöstön kanssa yhdessä; ylhäältä annettujen arvojen ei tulisi muuttaa asenteita eivätkä siten myöskään käytännön toimintaa, ellei ihmisillä ole mahdollisuutta sisäistää arvoja ja toiminnan tavoitteita perusteellisen pohdinnan ja keskustelun tuloksena. Vision toteuttaminen edellyttää, että ihmiset ymmärtävät sen, uskovat siihen ja haluavat toteuttaa sitä. Sitoutumiseen ei riitä, että tieto annetaan; sen pitää tulla myös ymmärretyksi ja hyväksytyksi. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen, 2008, 106.)

Alla on lista sisäisen viestinnän kanavista:

- Henkilökohtainen viestintä; kasvokkain, puhelin, sähköposti, intranet, kehityskeskustelut, palaverit ja perehdyttäminen
- Työkokousmuistiot, kokousten pöytäkirjat
- Intranet
- Vuosikertomus
- Ilmoitustaulut

5.2.5 Muutosviestintä

“Muutosviestinnän tavoitteena on minimoida muutoksesta aiheutuvat toiminnalliset ongelmat ja ylläpitää työmotivaatiota, toteuttaa muutos arvojen mukaisesti ja viestiä uutta haluttua toimintakulttuuria, lisätä henkilöstön ymmärrystä tilanteen mukaisesta toiminnasta.” (Viestintäjohtaja Christer Haglund, Finnair Oy.)

Muutoksista – varsinkin ikävistä – tiedottaminen ja keskusteleminen on vieläkin monessa yrityksessä kompastuskivi. Henkilöstö tietää, että jotain on tapahtumassa, ei vain tiedetä mitä. Tämä on otollinen maaperä niin sanotun puskaradion toiminnalle. Jos avointa viestintää ei ole, syntyy tietotyhjiö, joka täyttyy huhuista. Puskaradio on

nopea tiedonvälittäjä, ja usein sen tiedot ovat oikeitakin. Toisaalta huhut ovat usein myös liioiteltuja ja vääristyneitä. Joku yrityksen sisäinen tai jopa ulkopuolinenkin taho voi tahallisesti syöttää puskaradioon väärää, yhteisöä vahingoittavaa tietoa. Joka tapauksessa tiedon panttaus kiristää työpaikan ilmapiiriä ja vähentää työmotivaatiota. Siksi on huolehdittava siitä, että tietotyhjiötä ei synny, vaan oikea tieto annetaan heti kun se suinkin on mahdollista. Sekin on tärkeä tieto, että mitään uutta kerrottavaa ei ole; ihmiset pysyvät rauhallisempina, jos he tietävät, miten muutosprosessi etenee ja millä aikataululla, mitä on jo saavutettu ja mitkä asiat vaativat vielä ratkaisua. Vanha, virkamiesmäinen käsitys, että keskeneräisistä asioista ei voi kertoa, kannattaa unohtaa.

Tiedottamisessa nopeus on valttia; on syytä ehtiä tiedottamisessa puskaradion edelle. Jos lisäksi avoimuus ja rehellisyys ovat yrityksen arkipäivää eikä vain juhlapuheita, muutoksen synnyttämästä epävarmuuden tilastakin selvittää pienemmin kolhuin. Pahinta, mitä tiedottamisessa voi sattua, on että henkilöstö saa tietää itseään koskevista muutoksista joukkoviestimistä tai ulkopuolisilta ihmisiltä.

Muutostilanteessa tiedon kysyntä kasvaa, joten viestintää tarvitaan enemmän kuin normaalisti. Johdon ja esimiesten viestintä on avainasemassa. Jatkuva tiedonvirta ja vuorovaikutus mahdollistavat henkilöstön mukanaolon ja viestivät, että johto ymmärtää vastuunsa ja pyrkii ratkaisemaan ongelmat. Muutos on helpompi hyväksyä tai ainakin ymmärtää, jos muutoksen taustat, syyt ja seuraukset kerrotaan. Tällöin muutos voidaan nähdä jopa mahdollisuutena johonkin uuteen. (Österberg, 2009, 186.)

Ohjeita onnistuneeseen muutosviestintään:

- Perustele yksinkertaisesti ja selkeästi, miksi muutos on välttämätön, miten muutos vaikuttaa yhteisön tulevaisuuteen.
- Selosta yhteisön uusi toimintatapa ja – suunnitelma ja vakuuta henkilöstölle, että johto on ymmärtänyt uuden toimintatavan välttämättömyyden ja laatinut suunnitelman sen toteuttamiseen. Kaiken tavoitteena on säilyttää yhteisö toimintakykyisenä ja menestyksekkäänä.
- Anna palautetta: kerro onnistumiset ja epäonnistumiset avoimesti.

- Varmista, että muutosta käsitellään kaikilla organisaation tasoilla ja kaikissa ryhmissä.
- Hahmottele menestyksen ja epäonnistumisen seuraukset henkilöstölle.
- Toista, toista ja vielä kerran toista kaikissa mahdollisissa yhteyksissä. Suostu uskomaan, että mikään asia ei mene kaikille kerralla lävitse.

5.2.6 Ulkoinen viestintä

Mikään yhteisö ei ole yksin tässä yhteiskunnassa. Ei vaikka yhden miehen yritys pilkkoisi metsässä omia puitaan. On viranomaisia ja päätöksentekijöitä, jotka tekevät myös tätä yhteisöä koskevia päätöksiä. Jokainen yhteisö on osa yhteiskuntaa ja tämä yhteiskunta on oikeutettu tietämään tästä yhteisöstä tiettyjä asioita. Puhumattakaan siitä, millainen etu yhteisölle on, että monet henkilöt ja ryhmät tuntevat sen.

Ulkoinen viestintä tiedottaa yhteisönsä asioista ulospäin ja pitää yhteyttä erilaisiin ryhmiin yhteisön ympärillä. Ulkoisen viestinnän tarkoituksena on rakentaa yhteisökuvaa yhteisölle tärkeiden ulkoisten yhteistyö- ja kohderyhmien keskuuteen.

Ulkoisen viestinnän tavoitteena ovat avoin ja hyvä tiedonkulku, yhteisön tunnettuuden lisääminen ja yhteisölle myönteisen kuvan ylläpitäminen ja parantaminen. Ulkoisen viestinnän kohderyhmiä ovat yhteisön sidosryhmät. Kohderyhmä voi olla joko suuri, nimetön joukko tai pieni, tunnettu ja rajattu ryhmä. Suuren ja nimettömän joukon voi tavoittaa vain välillisesti joukkoviestimien eli median kautta, pieneen ja tunnettuun ryhmään voi pitää yhteyttä henkilökohtaisesti. Yhteisön sidosryhmätiedottaminen kohdistuu rajattuun joukkoon.

Merkittäväksi ulkoisen viestinnän kanavaksi ovat muodostuneet yhteisön Internetissä olevat kotisivut. Sitä mukaa kuin sähköinen kaupankäynti ja Internetin käyttö yleensäkin kasvaa, lisääntyy myös yhteisön kotisivuilla kävijöiden määrä. Asiakkaat, yhteistyökumppanit ja muut kiinnostuneet etsivät kotisivujen kautta ajantasaista tietoa sekä yhteisöstä itsestään että sen palveluista. Kotisivujen kautta on myös mahdollista antaa palautetta haluamastaan asiasta. (Siukosaari, 2002, 131.)

Ulkoinen tiedottaminen on yhteisön uutisten välittämistä. Toisaalta ulkoiseen tiedottamiseen kuuluu yhteiskunta- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen.

Ulkoisen viestinnän tavoitteet seurakunnassa:

- Luoda edellytykset kristillisen uskon leviämislle ja seurakuntalaisten hengelliseen kasvulle
- Vahvistaa seurakunnan jäsenyyden merkitystä ja seurakuntayhteyttä, sekä saada yhteys niihin, joita nykyisellä toiminnalla tavoitetaan
- Muovata ja vaikuttaa seurakunnasta muodostuvaan kuvaan ja maineeseen
- Hankkia palautetta seurakunnan viestinnästä ja arvioida sitä saadun palautteen pohjalta
- Vahvistaa vuoropuhelun kulttuurin mukaista viestintäosaamista seurakunnassa ja luoda edellytyksiä vuorovaikutukselle seurakunnan ja ympäröivän yhteiskunnan välillä.

Jotta ulkoisen viestinnän tavoitteet saavutettaisiin, on seurakunnan oltava yhä enemmän vuorovaikutuksessa ympäristönsä ja yhteistyö- ja sidosryhmiensä kanssa. Yhteistyöryhmillä tarkoitetaan sellaisia ryhmiä, joiden kanssa seurakunta tekee yhteistyötä ja sidosryhmillä niitä, jotka ovat muulla tavalla kosketuksissa seurakunnallisen toiminnan ja perussanoman kanssa.

Tärkeimpiä yhteistyö- ja sidosryhmiä ovat:

- Henkilöstö
- Seurakuntalaiset ja merikarvialaiset
- Luottamushenkilöt ja vapaaehtoistyöntekijät
- Oppilaitokset, laitokset, järjestöt ja viranomaiset
- Hiippakunnan ja rovastikunnan muut seurakunnat
- Media

Ulkoisen viestinnän vastuut ja velvollisuudet on jaettu eri toimihenkilöiden kesken. Kirkkoherra on vastuussa seurakunnan viestinnästä ja on myös ykköshaastateltava seurakuntaa koskevissa asioissa. Talouspäällikkö on vastuussa talouden ja hallinnollisten asioiden valmisteluista ja niistä tiedottamisesta. Jokainen työntekijä on oman

työnsä asiantuntijana ja omalta osaltaan vastuussa sekä sisäisestä että ulkoisesta viestinnästä. Alla on lista ulkoisista kanavista:

- Ihmisten kohtaaminen erilaisissa tilanteissa, toimituksissa, kouluissa, kodeissa, laitoksissa jne.
- Lähiverkot; oma perhe, sukulaiset ja ystävät
- Paikallislehdet, muut lehdet, radio ja televisio
- Seurakunnan kotisivut, muu Internetin käyttö
- Esitteet
- Ulkoiset ilmoitustaulut

Seurakunnan viikoittaisista tapahtumista ilmoitetaan julistusasiainjohtokunnan vuosittain päättämällä tavalla paikallislehdissä ja www-sivuilla. Muiden joukkoviestimien käytöstä päätetään erikseen.

5.2.7 Viestintätyytyväisyys

Sisäinen tiedottaminen katsottiin ennen kuuluvan henkilöhallintoon kuuluvana toimintona. Nykyään sen rooli yhteisössä, yrityksessä on kasvanut merkittävästi ja sitä pidetään tärkeänä osana johtamisessa ja esimiestyössä. Se vaikuttaa myös merkittävästi kuvaan itse yhteisöstä.

Lukuisilla tutkimuksilla niin Suomessa kuin muualla maailmallakin on osoitettu, että tyytyväisyys omaan työhön ja tyytyväisyys työyhteisön viestintään ovat sidoksissa toisiinsa. Kun työntekijä on tyytyväinen omaan työhönsä ja työympäristöönsä, on hän myös tyytyväinen yhteisön sisäiseen viestintään. Toisaalta tyytyväisyys viestintään ennustaa tyytyväisyyttä ja sitoutumista työyhteisöön.

Yrityksen sisäisessä viestinnässä ongelmaksi saattaa nousta tiedon määrä: ylhäältä tietoa on joko liikaa tai liian vähän. Kun tietoa on liikaa, sitä ei ehditä tai osata käyttää hyväksi. Kun tietoa sanotaan olevan liian vähän, kyse ei monesti olekaan tiedon määrästä vaan sisällöstä: tietoa ei saada niistä asioista, joista sitä halutaan ja joista sitä kuuluisi kuulla.

Viestintätyytyväisyys on siten sidoksissa erityisesti johtamistyyliin ja sitä kautta viestinnän sisältöihin. Johtamistyyli konkretisoituu johdon ja esimiesten valmiudessa viestiä alaisilleen yhteisön suunnitelmista ja tavoitteista sekä halussa kuunnella heidän näkemyksiään ja vastata heidän kysymyksiinsä.

Tiivistettynä viestintätyytyväisyydellä tarkoitetaan yleistä tyytyväisyyttä saatuun tietoon ja mahdollisuuksiin tulla kuulluksi ja vaikuttaa omassa työyhteisössä. Kyse on henkilökohtaisesta kokemuksesta ja tuntemuksesta, jota verrataan omiin odotuksiin.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen keskeinen osa on luotettavuuden arviointi, sillä tutkimukselle on asetettu tiettyjä normeja ja arvoja, joihin sen tulisi pyrkiä. Luotettavuuskysymyksissä keskeisiä käsitteitä ovat perinteisesti olleet reliabiliteetti ja valideetti arvioitaessa kvantitatiivisen tutkimuksen mittauksen luotettavuutta.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkimuksen eri vaiheet kuvataan selkeästi ja tarkasti. Tutkimusraportissa on tuotava esille kaikki aineiston keräämiseen, analysoimiseen ja tulkitsemiseen vaikuttavat tekijät. Näin lukijalle luodaan edellytykset hyväksyä tai hylätä tutkijan tulkinnot. (Grönfors, 1982, 178)

Tämän työtyytyväisyystutkimuksen vastaukset käsiteltiin nimettöminä ja luottamuksellisesti.

5.4 Opinnäytetyön prosessista

Opinnäytetyön aihetta mietittäessä pohdin millaisen tutkimuksen haluaisin teettää ja mille organisaatiolle. Mieleeni tuli melkein heti tutkimus, joka mittaa työtyytyväisyyttä työntekijöiden keskuudessa. Tämän jälkeen mietin kenelle mahdollisesti tutkimuksen teettäisin. Valitsin Merikarvian seurakunnan sen vuoksi, että olen työskennellyt kyseisessä organisaatiossa kahtena kesänä. Olen työskennellyt puistotyöntekijänä sekä toimistotyöntekijänä. Tämä osaltaan vaikutti valintaani, sillä halusin tutkia vaikuttaako eri työtehtävät kuinka paljon työtyytyväisyyteen.

Valittuani aiheen ja yhteistyöpaikan, lähdin kartoittamaan tutkimuksen rakennetta ja suunnitelmaa. Tutkimuksen toteutin kyselylomakkeen avulla ja vastausten perusteella rakensin sisällön itse opinnäytetyöhön. Kyselyn rinnalle lisäsin teoriaa työ- ja viestintätyytyväisyydestä. Opinnäytetyön loppu sisältää parannusehdotuksia vastausten perusteella selvinneisiin ongelma-kohtiin.

Opinnäytetyön loppuun lisäsin lähdeluettelon, josta käy ilmi lähteet, joita tutkimuksessani käytin. Lisäksi lopusta löytyvät saatekirje sekä itse työtyytyväisyyskyselylomake, jotka lähetin kaikille Merikarvian seurakunnan työntekijöille.

LÄHTEET

- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7., uudistettu painos. Edita. Helsinki.
- Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Otava. Helsinki.
- Helstilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tammi. Helsinki.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Infor. Helsinki. WSOY. Juva.
- Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Otava. Helsinki.
- Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. Edita. Helsinki.
- Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A. 2001. Yritysviestinnän ABC. Edita. Helsinki.
- Kuvaja, S. & Malmelin, K. 2008. Vastuullinen yritysviestintä. Edita. Helsinki.
- Nummenmaa, L. 2004. Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät. Tammi. Helsinki.
- Roos, G., Fernström, L., Piponius, L. & Rastas, T. 2006. Aineeton pääoma, johdon käsikirja. Edita. Helsinki.
- Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas. 2., tarkistettu painos. Tietosanoma. Helsinki.
- Sundvik, L. 2006. Toimiva työyhteisö – Esimiehen haasteet ja ratkaisut. Edita. Helsinki.
- Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Inforviestintä. Keuruu.

Työtyytyväisyyskysely

Taustatiedot

Ikä

☐ 20-40v ☐ 40-50v ☐ yli 50v

Työsuhteen kesto

☐ 1-5v ☐ 5-10v ☐ yli 10v

Asteikko 1-5

1 = täysin eri mieltä – 5 = täysin samaa mieltä

Vapaat kommentit jokaisen kysymyksen jälkeen varattuun tyhjään tilaan.

Työolosuhteet

- | | |
|--|-----------|
| 1. Työtilat ovat asianmukaiset | 1 2 3 4 5 |
| 2. Työvälineet ovat riittäviä tehdäkseni työn hyvin | 1 2 3 4 5 |
| 3. Työnantajani järjestää riittävästi virkistystoimintaa työn ohella | 1 2 3 4 5 |
| 4. Olen tyytyväinen työpaikkani varmuuteen nyt ja tulevaisuudessa | 1 2 3 4 5 |
| 5. Olen tyytyväinen mahdollisuuksiini vaikuttaa päätöksiin | 1 2 3 4 5 |

Vuorovaikutus

- | | |
|---|-----------|
| 6. Työntekijöiden keskinäinen luottamus ja ryhmähenki on hyvä | 1 2 3 4 5 |
| 7. Yleinen työilmapiiri motivoi työssäjaksamista | 1 2 3 4 5 |
| 8. Ristiriidat käsitellään avoimesti ja johdonmukaisesti | 1 2 3 4 5 |

Johtaminen

- | | |
|--|-----------|
| 9. Työpaikkani arvot ja visio ovat minulle tuttuja ja olen sitoutunut niihin | 1 2 3 4 5 |
| 10. Esimieheni käy kanssani kehityskeskusteluja säännöllisin väliajoin | 1 2 3 4 5 |
| 11. Esimieheni käy keskustelua tavoitteiden asettamisesta | 1 2 3 4 5 |
| 12. Esimieheni kannustaa tavoitteiden toteuttamisesta | 1 2 3 4 5 |
| 13. Esimieheni on helposti lähestyttävä | 1 2 3 4 5 |

Työn sisältö

14. Nykyiset tehtäväni ovat mielekkäitä ja sopivan haastavia	1	2	3	4	5
15. Koen selviytyväni kiitettävästi annetuista töistä työajan puitteissa	1	2	3	4	5
16. Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työtehtäviini ja työmäärään	1	2	3	4	5
17. Tiedän mitä minulta odotetaan työssäni	1	2	3	4	5

Kannusteet ja kehittäminen

18. Palkkani on määräytynyt oikeudenmukaisin perustein	1	2	3	4	5
19. Muut etuudet palkan ohella motivoivat hyvään työhön	1	2	3	4	5
20. Saan riittävästi tunnustusta työstäni	1	2	3	4	5
21. Saan riittävästi koulutusta	1	2	3	4	5
22. Koen, että minulla on mahdollisuus kehittyä, oppia ja edetä työssäni	1	2	3	4	5

Viestintä

23. Sisäinen tiedonkulku on hoidettu työyhteisössä hyvin	1	2	3	4	5
24. Ulkoinen tiedonkulku on hoidettu työyhteisössä hyvin	1	2	3	4	5
25. Saan riittävästi tietoa työni kannalta olennaisista asioista	1	2	3	4	5
26. Työssä tarvittava tieto on helposti saatavilla	1	2	3	4	5
27. Saan saman tiedon kuin työtoverinikin	1	2	3	4	5
28. Saan tiedon riittävän ajoissa	1	2	3	4	5
29. Tieto on ymmärrettävässä muodossa	1	2	3	4	5
30. Tietokanavat ovat toimivia	1	2	3	4	5

Työyhteisö

31. Koen työyhteisön tasa-arvoiseksi	1	2	3	4	5
32. Työnjako toimii kannaltani hyvin työyhteisössä	1	2	3	4	5
33. Tunnen kuuluvani työyhteisöön	1	2	3	4	5

Omia ajatuksia siitä, kuinka työtyytyväisyyttä voisi parantaa:

Kiitos vastauksestasi!

Tulokset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä.

SAATEKIRJE

Hyvä vastaanottaja,

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa Kankaanpään yksikössä yritysviestintää. Teen opinnäytetyönäni Merikarvian seurakunnalle työtyytyväisyystutkimuksen.

Työtyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena on johtaa ja kehittää omaa toimintaa sekä saada tietoa työhyvinvoinnin kehittämiseksi ja henkilöstön motivoimiseksi.

Kattavan tuloksen saamiseksi olisi tärkeää, että mahdollisimman moni palauttaisi kyselyn. Vastaukset palautetaan palautuskuoressa työpaikalla sovittuun palautuspaikkaan perjantaina 20.3.2009 mennessä.

Vastauksesi ovat luottamuksellisia ja ne jäävät ainoastaan tutkijan tietoon.

Halutessasi voit jatkaa vastaustasi paperin kääntöpuolelle.

Voit myös ottaa yhteyttä minuun, mikäli sinulla on kysyttävää tästä kyselystä tai tutkimuksen jatko-osasta.

Kyselyn tulokset julkaistaan keväällä 2009 ja tutkimus julkaistaan kansi-tettuna opinnäytetyönä syksyn 2010 lopulla.

Kiittäen,

Laura Rintamäki
Opiskelija

Korttelahdenkatu 19 B 19, 33210 Tampere
045 121 9125
laura.rintamaki@student.samk.fi